

**Toimintatapojen ministerityöryhmälle (7.4.2017)****Asia: Lupa- ja valitusprosessien sujuvoittaminen sekä niitä koskeva palvelulupaus****LUPAUS PAREMMASTA PALVELUSTA!****Hyvän hallinnon oikeusperiaatteet**

Viranomaiset toimivat virkavastuulla. Suomen perustuslaissa on vahvistettu oikeusvaltioperiaate valtiojärjestyksen perusteisiin kuuluvaksi periaatteeksi. Siihen sisältyy vaatimus hallinnon lainalaisuudesta: julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin, ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Hyvä lainsäädäntö on viranomaistoiminnan tärkein ohjauskeino. Toimintaa sääntelevät hallintolaki ja muut hallinnon yleislait sekä kutakin asiaa sääntelevät erityislait. Hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluvat lainsäädännön mukaan muun muassa vaatimukset yhdenvertaisuudesta, tasapuolisuudesta, asianmukaisesta kohtelusta sekä asioiden käsittelemisestä ilman aiheetonta viivästystä.

**Pääministeri Juha Sipilän hallituksen hallitusohjelman (29.5.2015) tavoitteet**

Hallitusohjelman mukaan vaalikauden aikana kansalaisten arkea, yritystoimintaa, maataloutta, investointeja, rakentamista, tervettä kilpailua ja vapaaehtoistoimintaa on helpotettu merkittävästi turhaa sääntelyä purkamalla, hallinnollista taakkaa keventämällä ja lupaprosesseja sujuvoittamalla.

Hallitusohjelman yksi keskeinen painopistealue koskee toimintatapojen uudistamista digitalisaation, kokeilujen ja normipurun kautta. Hallitusohjelman mukaan lupa- ja valitusprosesseja sujuvoitetaan ja annetaan niitä koskeva palvelulupaus.

Innovatiivisuus ja palvelualttius korostavat hallitusohjelmassa asiakas- ja kansalaislähtöistä toimintatapaa. Hallitusohjelman ja julkisten palveluiden digitalisointia koskevan kärkihankkeen mukaisesti julkiset palvelut rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla.

**Palvelulupauksen sisältö**

Hallinnon lupa- asiat koskevat läheisesti kansalaisia ja yrityksiä. Palvelun toteuttamisessa otetaan huomioon asiakkaan oikeudet, edut ja velvollisuudet.

Antamalla lupamenettelyjä koskevan palvelulupauksen viranomaisten tulee kiinnittää huomiota hyvän hallinnon vaatimuksiin ja niiden noudattamisen tärkeyteen sekä sujuviin viranomaismenettelyihin ja asiakaslähtöisyyteen.

Viranomaistoiminnan lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys.

Palvelut on järjestettävä siten, että asiointi on helppoa ja joutuisaa, palvelun laatu on asianmukaista ja yhdenvertaista. Viranomaispalveluja koskee jatkuvan kehittämisen periaate, jota tukee palvelujen sähköistämisen.

Palvelujen palvelulaadussa tähdätään mahdollisimman korkeaan tasoon ottaen huomioon muun muassa asiantuntemus ja toiminnan virheettömyys.

Hallitus luo edellytyksiä tuomioistuimille käsitellä valitusasiat vastaisuudessakin ilman aiheetonta viivästystä.

## **Palvelulupauksen toimeenpaneminen**

Palvelulupausta toimeenpannaan:

- kaikissa hallinnonalakohtaisessa lupaprosessien lainsäädäntöhankkeissa sekä kehitettäessä alemmanasteisia normeja ja ohjeita
- hallinnonalakohtaisessa lupahallintoa koskevassa strategisen ohjauksen laadinnassa ja hallinnonalakohtaisessa strategisessa ohjauksessa sekä
- hallinnonalakohtaisessa lupahallintoa koskevassa tulosoajauksessa.

Palvelulupauksen toimeenpanemiseksi huolehditaan esimerkiksi seuraavista palvelulupauksen sisältöön liittyvistä asioista:

- selkeytetään ja tehostetaan toimintatapoja palvelujen parantamiseksi ja joutuisan käsittelyn turvaamiseksi (muun muassa kannustetaan kehittämään hakemus- ja lupamenettelyjä ja niitä koskevaa ohjeistusta)
- toteutetaan yhden luukun – periaatteen edellyttämiä toimia
- kehitetään yhteisiä yhden luukun sähköisiä palveluita ja varmistetaan olemassa tai rakenteilla olevien sähköisten viranomaispalvelujen yhteentoimivuus
- hyödynnetään asiakkaan ja viranomaisten välisiä ennakkoneuvotteluja nykyistä laajemmin sekä lisätään neuvontaa
- kehitetään päätöksen perusteluja ja niiden ymmärrettävyyttä
- hallinnon sisäiset prosessit digitalisoidaan
- tavoitteena on, että samaa tietoa kysytään kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran
- varmistetaan tietojen sujuva siirtyminen viranomaisten välillä ottaen huomioon henkilötietojen suojaan liittyvät näkökohdat
- kokeillaan vaihtoehtoisia toimintatapoja palveluja kehitettäessä
- hyödynnetään kokeilujen kautta kerättyä tietoa palvelujen kehittämisessä
- kysytään asiakaspalautetta sekä – tyytyväisyyttä säännöllisesti
- kehitetään malleja joilla asiakaspalautte otetaan huomioon palveluja kehitettäessä
- kehitetään asioiden käsittelyn seurantamekanismeja (kuten seurannan mittarit) ja tiedotetaan asioiden käsittelyajoista

## **Käsittelyajat**

Käsittelyajoilla on merkitystä asiakkaan oikeusturvan kannalta.

Toimintatapojen ministeriryhmä esittää, että:

- käynnistetään selvitys, jossa arvioidaan mahdollisuudet asettaa lupaprosesseihin lakisääteisiä käsittelyajkoja.

Hallinnonalakohtaisia lupaprosesseja uudistettaessa lainvalmistelutyön yhteydessä arvioidaan:

- mahdollisuutta asettaa asiakohdittaiset selkeät tavoitteelliset käsittelyajat
- mahdollisuutta asettaa asiakohdittaiset lakisääteiset käsittelyajat.

## **Seuranta**

Toimintatapojen ministeriryhmä seuraa säännöllisesti palvelulupauksen toteutumista.

Hallinnonalakohtaiset arviot lupaprosesseihin liittyvien palvelulupausten käytännön toteutumisesta tehdään puolivuositain.

## **Kytkös johtamiseen liittyvään palvelulupaukseen**

Johtamiseen liittyvästä palvelulupauksesta ministeriöille on annettu jo aiemmin toimeksianto (VM/687/00.01.02.03/2016).